

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/646672/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Iliad Italia S.p.A.****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 23/11/2023 acquisita con protocollo n. 0302115 del 23/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 23 novembre 2023, il sig. XXX ha attivato la procedura di Definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 39/2021, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/646672/2023. Nell’istanza di definizione nei confronti della ILIAD ITALIA, parte istante ha lamentato testualmente: “in data 11-01-2021 inoltravo pec all’operatore onde far associare l’utente effettivo del numero telefonico alla scheda sim. Nonostante il tempo passato, nessun riscontro è mai intervenuto sicché devono chiedersi le cose di seguito espresse utenza: XXX”. In virtù di quanto dichiarato, parte istante concludeva chiedendo: “1. immediata lavorazione della pratica e cambio intestatario a far data dall’11-01-2021, data della richiesta; 2. indennizzo di cui all’art. 4, comma 1, della nota delibera quantificato - alla data odierna - in Euro 6877,50 3. indennizzo di cui all’art. 12 della nota delibera quantificato nella misura massima di Euro 300,00 utenza: XXX”.

In data 22 dicembre 2023 l’operatore Iliad Italia, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “si insiste per il rigetto delle avverse richieste in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto.” considerando in sintesi che: ”1. la domanda di lavorazione della pratica, oltre ad essere inammissibile in questa sede, è anche manifestamente infondata, posto che sia la dichiarazione di reale utilizzatore della sim che il subentro sono stati immediatamente presi in carico ed eseguiti dallo scrivente operatore; 2) la domanda

di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio è infondata, posto che non si è verificato alcun ritardo e non ci sono reclami sul punto; 4 3) la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo è infondata, posto che non vi sono reclami inevasi da Iliad; 4) in ogni caso, l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso o indennizzo potrà, pertanto, ritenersi fondata." Ritiene altresì, di aver preso correttamente in carico ed aver espletato entrambe le richieste del sig. XXX relative alla dichiarazione di reale utilizzatore e di subentro.

MOTIVAZIONE: considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti, nonché dalla documentazione allegata, si evince che in data 11.01.2021 il sig. XXX ha richiesto all'operatore ILIAD che il sig. XXX fosse associato all'utenza XXX, in qualità di reale utilizzatore, inviando apposito modulo con pec in cui si chiedeva esclusivamente di prendere visione della dichiarazione. In data 13.01.2021, come si evince dalla documentazione allegata al fascicolo dall'operatore, Iliad ha preso in carico ed espletato la richiesta. Successivamente e precisamente il 09.08.2023, il sig. XXX ha richiesto il subentro ed anche questa richiesta è stata correttamente espletata dall'operatore in pari data. Dalle controdeduzioni prodotte dall'istante in data 18.01.2024 si evince che il sig. XXX dal 13.01.2021, data di inoltro della dichiarazione di reale utilizzatore e fino al 09.08.2023, data della richiesta di subentro, aveva testualmente: " la consapevolezza di aver apportato la portabilità al numero indicato" e "solo per caso, a distanza di mesi, ci si accorgeva che l'istanza originaria - valevole ad ogni effetto anche quale reclamo - non era mai stata correttamente lavorata, sulla base di una sottile distinzione tra reale utilizzatore e titolare". Da ciò le sue richieste in tale sede. Ebbene, da tale ricostruzione dei fatti e dalla documentazione in atti si evince chiaramente che l'istante il 13.1.21 ha inoltrato la dichiarazione di reale utilizzatore del n. XXX e che quest'ultimo il 09.08.2023 ha inoltrato la richiesta di subentro; entrambe sono state correttamente portate a termine da ILIAD. Relativamente, poi, alle contestazioni avanzate dall'istante non è presente in atti alcun reclamo che possa comprovare il disservizio lamentato ovvero che l'operatore non avesse attivato nei termini il servizio richiesto, non informando, tra l'altro, il cliente in maniera esaustiva sulla differenza tra dichiarazione di reale utilizzatore e subentro. Dunque, ciò detto, si rappresenta che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento in tale sede, per le seguenti motivazioni: la domanda di immediata lavorazione della pratica per il cambio intestatario è infondata, in quanto ILIAD ha espletato nei termini sia la dichiarazione di reale utilizzatore, che la richiesta di subentro, come comprovato in atti; ugualmente infondata è, dunque, la richiesta di indennizzo ex art. 4 della delibera n. 347/2028 per il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti, in quanto è ampiamente provato che l'operatore abbia tempestivamente portato a termine entrambe le richieste su indicate; infine, la richiesta di indennizzo ex art. 12 della delibera 347/2018 è analogamente infondata, non essendoci agli atti un formale reclamo da parte dell'istante, ma solo una pec dell'11.01.2021 con cui si chiedeva di prendere visione della dichiarazione. Deve, quindi, concludersi per il rigetto delle domande in esame, non essendo possibile rinvenire, sulla base degli atti, un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore. Sul punto, infatti, è orientamento costante di tutti i Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta e provarli. A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora non si forniscano chiarimenti e/o documentazione, deve concludersi per il rigetto dell'istanza. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 23/11/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO